

PENGARUH FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BPJS KESEHATAN PADA RSU SITI HAJAR MEDAN

Yayi Ayuning Tias^{1*}

¹Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Dian Nusantara

*E-mail: ayuningtias_yayi@yahoo.co.id

ABSTRAK

Penelitian pada RSU Siti Hajar Medan mengambil sampel dalam pasien pengguna BPJS Kesehatan yang berjumlah 75 orang. Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada RSU Siti Hajar Medan. Penelitian ini menggunakan alat ukur berupa kuesioner yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya sehingga dapat digunakan untuk mengukur variabel-variabel penelitian tersebut. Pengujian hipotesis penelitian menggunakan korelasi *product moment* dan korelasi ganda melalui program SPSS 19.0. Hasil pengujian hipotesis Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien yaitu $r_{hitung} = 0,597$. Menunjukkan bahwa hubungan variabel fasilitas dengan variabel kepuasan pasien adalah positif dan agak rendah. $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,364 > 2,000$) yang artinya tolak H_0 terima H_a . Menunjukkan bahwa, hipotesis yang menyatakan ada pengaruh variabel fasilitas terhadap variabel kepuasan pasien telah teruji. R^2 (R^2) = 0,357, menunjukkan bahwa persentase pengaruh variabel fasilitas terhadap variabel kepuasan pasien sebesar 35,70 %. Sedangkan sisanya 0,643 atau 64,30 % dipengaruhi oleh faktor lain. Persamaan regresi sederhana $Y = 13,981 + 0,666 X_1$. Dapat diprediksi berapa besar pengaruh variabel fasilitas terhadap variabel kepuasan pasien. Apabila variabel fasilitas meningkat 1 satuan maka akan meningkatkan variabel kepuasan pasien sebesar 0,666 atau 66,60 %. $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($40,502 > 4,000$). Menunjukkan bahwa, model regresi linier sederhana pengaruh variabel fasilitas terhadap variabel kepuasan pasien signifikan dan memiliki kebermanaknaan.

Kata Kunci : Fasilitas, Kepuasan, BPJS, RSU Siti Hajar.

PENDAHULUAN

Penyebab buruknya aspek kesehatan di Indonesia adalah tidak meratanya pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi seluruh rakyat Indonesia. Mengingat kondisi geografis Indonesia yang berpulau-pulau yang membuat pembangunan fasilitas kesehatan pada daerah-daerah tertentu masih sangat kurang. Hal tersebut diperparah dengan kesenjangan ekonomi rakyat Indonesia membuat hanya masyarakat berpenghasilan tinggi yang mampu menjangkau biaya kesehatan yang cenderung mahal. Sedangkan masyarakat yang berpenghasilan rendah tidak dapat menjangkau biaya layanan kesehatan sehingga muncul fenomena diskriminasi pelayanan kesehatan.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, pemerintah pada tahun 2004 mengeluarkan Undang-Undang No. 40 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Undang-Undang ini mengamanatkan bahwa jaminan sosial wajib bagi seluruh masyarakat Indonesia. Salah satu program dari SJSN adalah Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) melalui Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Badan Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS Kesehatan adalah badan hukum publik yang

berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia termasuk warga asing yang bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia.

Pemerintah telah membuat program untuk kesehatan yaitu JKN atau BPJS kesehatan yang tujuannya agar masyarakat lapisan bawah sampai atas dapat merasakan pelayanan pengobatan sehingga masyarakat dapat hidup sehat. Dengan adanya program BPJS Kesehatan di harapkan masyarakat tidak malas untuk memeriksakan kesehatannya ke puskesmas, klinik ataupun rumah sakit. Tenaga kesehatan atau pegawai yang bekerja di dalamnya harus ekstra memberikan pelayanan, kepuasan pasien menjadi tolak ukur tingkat kualitas kesehatan.

Fasilitas kesehatan yang ditanggung BPJS Kesehatan dan JKN tahun 2014 ini akan mencakup keseluruhan pelayanan kesehatan termasuk di dalamnya adalah obat dan bahan medis habis pakai yang telah ditentukan juga oleh pemerintah dan juga Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan. Sehingga beberapa manfaat dan juga keuntungan peserta BPJS dan JKN yang perlu diketahui oleh masyarakat Indonesia. Mulai 1 Januari 2014 sistem Jaminan Sosial Kesehatan

terbaru atau JKN (Jaminan Kesehatan Nasional) resmi diberlakukan. Demikian pula dengan BPJS Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan juga mulai dilaksanakan dan harapan pemerintah nantinya keseluruhan rakyat Indonesia bisa menjadi peserta BPJS Kesehatan. Untuk itu, rumah sakit Siti Hajar harus selalu berusaha fokus terhadap kepuasan pelanggan dan tanggap terhadap setiap pasien yang datang.

Rumusan masalah penelitian ini yaitu Apakah ada pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengguna BPJS Kesehatan pada Rumah Sakit Siti Hajar Medan. Sedangkan batasan masalah penelitian ini yaitu fasilitas dalam menggunakan program BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Siti Hajar Medan. Tujuan melakukan penelitian ini adalah meneliti, mengkaji secara terpisah pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengguna BPJS Kesehatan.

KAJIAN PUSTAKA

Fasilitas

Fasilitas adalah segala sesuatu baik benda maupun jasa yang menyertai pelayanan yang diberikan oleh perusahaan jasa, dagang maupun perusahaan industri.

Menurut Suprianto (2012), Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan.

Indikator Fasilitas

Menurut Aji (2011) Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam menggunakan jasa perusahaan tersebut. Indikator dari variable ini adalah membuka klinik/rumah sakit 24 jam, home visit (dokter ke rumah), kebersihan dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan medis.

Kepuasan

Menurut Daryanto dan Setyobudi (2014) mengatakan bahwa, kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli di mana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) yang sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan konsumen. Satrianegara (2014) mengatakan bahwa, Kepuasan pasien adalah evaluasi positif dari dimensi pelayanan yang beragam. Pelayanan yang dievaluasi dapat berupa sebagian kecil dari pelayanan, misalnya salah satu jenis pelayanan dari serangkaian pelayanan rawat jalan atau rawat inap, semua jenis pelayanan yang diberikan untuk menyembuhkan seorang pasien sampai dengan system pelayanan secara menyeluruh di dalam rumah sakit.

Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan

Menurut Kotler (1998) dalam Daryanto dan Setyobudi (2014) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan berhubungan dengan tingkah laku konsumen, yaitu:

a. Faktor Budaya

Faktor budaya memberi pengaruh yang paling luas dan mendalam terhadap perilaku pelanggan/klien. Faktor budaya terdiri dari beberapa komponen yaitu budaya, sub-budaya dan kelas sosial. Budaya merupakan penentu keinginan dan perilaku yang mendasar dalam mempengaruhi keinginan atau kepuasan orang. Sub-budaya terdiri atas nasionalitas, agama, kelompok, ras, dan daerah geografi. Sedangkan kelas sosial adalah sebuah kelompok yang relatif homogen mempunyai susunan hirarki dan anggotanya memiliki nilai, minat dan tingkah laku. Kelas sosial tidak hanya ditentukan oleh satu faktor melainkan diukur sebagai kombinasi dari pekerjaan, pendapatan, dan variabel lainnya.

b. Faktor Sosial

Faktor Sosial terbagi atas kelompok kecil, keluarga, peran dan status. Orang yang berpengaruh kelompok/lingkungannya biasanya orang yang mempunyai karakteristik, keterampilan, pengetahuan, kepribadian. Orang ini biasanya menjadi panutan karena pengaruhnya amat kuat.

c. Faktor Pribadi

Faktor pribadi merupakan keputusan seseorang dalam menerima pelayanan dan menanggapi pengalaman sesuai dengan tahap-tahap kedewasaannya. Faktor pribadi klien dipengaruhi oleh usia dan tahap siklus hidup, dan kepribadian/konsep diri. Usia mempunyai dimensi kronologis karena bersifat progres berjalan terus dan tidak akan kembali sedangkan usia berdimensi intelektual berkembang melalui pendidikan dan pelatihan. Usia merupakan tanda perkembangan kematangan/kedewasaan seseorang untuk memutuskan sendiri atas suatu tindakan yang diambilnya.

d. Faktor Usia

Usia juga dapat meningkatkan kemungkinan terjadinya penyakit misal penyakit *kardio vaskuler* dengan peningkatan usia.

e. Faktor Pendidikan

Pendidikan merupakan proses pengajaran baik formal maupun informal yang dialami seseorang. Hasilnya akan mempengaruhi sikap dan perilaku seseorang dalam mendewasakan diri. Selain itu, pendidikan juga berkaitan dengan harapan. Seseorang yang tingkat pendidikannya tinggi akan mengharapkan pelayanan yang lebih baik dan lebih tinggi.

f. Faktor Psikologi

Faktor psikologi yang berperan dengan kepuasan yaitu motivasi, persepsi, pengetahuan, keyakinan dan pendirian. Motivasi mempunyai hubungan erat dengan kebutuhan. Ada kebutuhan biologis seperti haus, ada kebutuhan psikologis yaitu pengakuan, dan penghargaan. Kebutuhan akan menjadi motif untuk mengarahkan seseorang mencari kepuasan.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan sampel sebesar 50%. Jadi jumlah sampel adalah $150 \times 50\% = 75$ orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Kuesioner

Kuesioner menggunakan metode *Likert Summated Rating* (LSR) dengan bentuk pilihan ganda, dimana setiap pertanyaan memiliki 5 (lima) opsi.

Tabel 1. Instrumen *Skala Likert*

Pertanyaan	Bobot
Sangat setuju	5
Setuju	4
Kurang setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono (2013)

2. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara langsung kepada pengelola dan pasien rawat inap yang menggunakan BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Siti Hajar Medan.

3. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dan mempelajari data-data yang diperoleh dari buku-buku, dan situs internet yang berhubungan dengan materi penelitian yang dilaksanakan.

Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini variable yang akan diukur, yaitu fasilitas sebagai variable bebas (*independent Variabel*) yang mempengaruhi atau menjadi penyebab terjadinya perubahan variable terikat. Kemudian variable terikat (*dependent*) yaitu kepuasan merupakan variable yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variable bebas.

Teknik Analisis Data

Pengujian Validitas Instrumen Penelitian

Pengujian validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang harus diganti karena dianggap tidak relevan. Pengujiannya dapat dilakukan secara manual atau melalui bantuan paket komputer *Social Package of Statistics Software* (SPSS) 19.0.

Menurut Siregar (2014) menjelaskan bahwa, Suatu instrumen penelitian dikatakan valid bila :

- Koefisien korelasi *product moment* melebihi 0,3.
 - Koefisien korelasi *product moment* $> r$ -tabel ($\alpha ; n-2$), n = jumlah sampel.
 - Nilai $\text{sig} \leq \alpha$
- Rumus untuk uji korelasi *product moment*, yaitu

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Di mana :

- r = Koefisien korelasi antara dua variabel yang dikorelasikan
 x = Skor yang diperoleh subjek dari seluruh item
 y = Skor total yang diperoleh dari seluruh item
 X = Jumlah skor dalam distribusi X
 Y = Jumlah skor dalam distribusi Y
 X^2 = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X
 Y^2 = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y
 N = Banyaknya responden

Pengujian Reliabilitas Instrumen Penelitian

Selanjutnya pengujian reliabilitas dapat dilakukan secara manual atau melalui bantuan paket komputer *Social Package of Statistics Software* (SPSS) 19.0. Siregar (2014) menjelaskan bahwa, Teknik *alpha cronbach* digunakan untuk menentukan apakah suatu instrumen penelitian reliabel atau tidak, bila jawaban responden berbentuk skala, seperti 1-3, 1-5, dan 1-7 atau jawaban responden yang menginterpretasikan penilaian sikap. Kriteria suatu instrumen dikatakan reliabel apabila koefisien reliabilitas $> 0,7$.

Tahapan perhitungan uji reliabilitas dengan teknik *alpha cronbach*, yaitu:

- Menentukan nilai varian setiap butir pertanyaan

$$\sigma_i^2 = \frac{\sum X_i^2 - \frac{(\sum X_i)^2}{n}}{n}$$

- Menentukan nilai varian total

$$\sigma_t^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}}{n}$$

c. Menentukan reliabilitas instrumen

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Uji Asumsi Klasik Dalam Regresi Berganda

Selanjutnya uji asumsi klasik dalam regresi berganda adalah beberapa persyaratan yang harus dipenuhi atau ditaati saat menggunakan prosedur regresi linier, di antaranya ialah autokorelasi, multikolinieritas, normalitas data dan heteroskedastisitas. Pengujiannya dapat dilakukan secara manual atau melalui bantuan paket komputer *Social Package of Statistics Software* (SPSS) 19.0.

Pengujian Autokorelasi

Uji autokorelasi dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi linier terdapat hubungan kuat baik positif maupun negatif antar data yang ada pada variabel-variabel penelitian. Untuk pengujian autokorelasi dapat menggunakan nilai dari *Durbin-Watson* (DW). Kisaran nilai DW mulai dari 0 - 4. Tidak terjadi autokorelasi jika: $-2 \leq DW \leq 2$.

Pengujian Multikolinieritas

Nilai-nilai yang digunakan untuk menguji multikolinieritas, di antaranya: nilai *variance inflation factor* (VIF) dengan ketentuan jika nilai $VIF > 5$, maka terjadi multikolinieritas; nilai *condition index* dengan ketentuan jika nilai *condition index* > 5 , maka terjadi multikolinieritas; nilai korelasi antar variabel bebas dengan ketentuan jika nilai koefisien korelasi antara variabel bebas $> 0,7$ atau $< -0,7$, maka terjadi multikolinieritas.

Pengujian Normalitas Data

Sugiyono (2013) menjelaskan bahwa, Untuk pengujian normalitas data dapat juga dilakukan dengan menggunakan rumus Chi-Kuadrat, yaitu:

$$\chi^2 = \sum \frac{(f_o - f_h)^2}{f_h}$$

χ^2 = harga chi-kuadrat hitung
 f_h = frekuensi yang diharapkan
 f_o = frekuensi awal

Jika, $\chi^2 \leq \chi^2_{\text{tabel}}$ (harga chi-kuadrat hitung lebih kecil sama harga chi-kuadrat tabel) maka distribusi data dinyatakan normal.

Pengujian Heteroskedastisitas

Untuk mengetahui apakah terjadi heteroskedastisitas dapat diketahui dari nilai signifikansinya. Jika nilai signifikansi (*sign*) $< 0,05$, maka dalam model regresi terjadi heteroskedastisitas. Terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi jika titik-titik dalam *scatterplot* membentuk pola-pola tertentu atau berkumpul di satu sisi atau dekat nilai 0 pada sumbu Y pada kurva yang dihasilkan saat menggambar kurva dengan SPSS. Jika titik-titik data menyebar tidak secara beraturan maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Pengujian Hipotesis

Kebenaran dari hipotesis harus dibuktikan melalui data yang dikumpul. Data pada penelitian ini merupakan data interval dan *ratio*, maka yang digunakan adalah statistik parametris yaitu korelasi *product moment* dan korelasi ganda. Pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 2. Tabel Interpretasi Nilai r

Besarnya Nilai r	Interpretasi
Antara 0,800 sampai dengan 1,00	Tinggi
Antara 0,600 sampai dengan 0,800	Cukup tinggi
Antara 0,400 sampai dengan 0,600	Agak rendah
Antara 0,200 sampai dengan 0,400	Rendah
Antara 0,000 sampai dengan 0,200	Sangat rendah (Tak berkorelasi)

Sumber : Suharsimi (2006)

Langkah-langkah pengujian hipotesis Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan

Untuk mengetahui hubungan variabel kualitas air bersih (X_1) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) dapat dihitung dengan rumus koefisien korelasi *product moment*.

$$r_{yx_1} = \frac{n \sum x_1 y - (\sum x_1)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x_1^2 - (\sum x_1)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Di mana:

x_1 = Indeks korelasi antara dua variabel yang dikorelasikan

x = Skor yang diperoleh subjek dari seluruh item
 y = Skor total yang diperoleh dari seluruh item
 $\sum x_1$ = Jumlah skor dalam distribusi x_1
 $\sum y$ = Jumlah skor dalam distribusi
 $\sum x^2$ = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi x_1
 $\sum y^2$ = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi
 N = Banyaknya responden

Untuk menguji signifikansi hubungan variabel fasilitas terhadap variabel kepuasan dapat digunakan rumus uji signifikansi koefisien korelasi (uji t):

$$t = \frac{r_{y.x_1} \sqrt{n-2}}{\sqrt{1 - (r_{y.x_1})^2}}$$

Variabel fasilitas Dengan Uji Dua Pihak (*Two Tails Test*), Harga t_{hitung} dengan uji dua pihak (*two tail test*) tersebut selanjutnya dibandingkan dengan harga t_{tabel} dengan taraf kesalahan atau taraf signifikansi 5 % ($\alpha = 0,05$). Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Untuk mengetahui seberapa besar persentase pengaruh variabel fasilitas terhadap variabel kepuasan digunakan koefisien determinasi dengan rumus:

$$D = (X_1)^2 \times 100\%$$

Dimana :

D = Koefisien determinasi

$(X_1)^2$ = Nilai koefisien korelasi variabel X_1 dan variabel Y

Untuk memprediksi seberapa besar pengaruh variabel fasilitas (X_1) terhadap variabel kepuasan (Y) dapat dihitung dengan menggunakan persamaan regresi sederhana dengan rumus :

$$Y = a + b X_1$$

Di mana :

a = Konstanta

b = Koefisien arah regresi

X_1 = Variabel bebas (fasilitas)

Y = Variabel terikat (kepuasan)

Besarnya nilai a dan b dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$a = \frac{(\sum Y)(\sum X_1^2) - (\sum X_1)(\sum X_1 Y)}{n \sum X_1^2 - (\sum X_1)^2}$$

$$b = \frac{n \sum X_1 Y - (\sum X_1)(\sum Y)}{n \sum X_1^2 - (\sum X_1)^2}$$

Di mana:

A = Konstanta

B = Koefisien arah regresi

X_1 = Variabel bebas (fasilitas)

Y = Variabel terikat (kepuasan)

n = Banyaknya sampel

Untuk menguji signifikansi model regresi linier sederhana didalam memprediksi pengaruh variabel fasilitas terhadap variabel kepuasan dapat digunakan rumus uji signifikansi model regresi linier sederhana.

$$F_h = \frac{S_{reg}^2}{S_{sis}^2}$$

$$S_{reg}^2 = \frac{(n \sum X_1 Y - (\sum X_1)(\sum Y))^2}{n (n \sum X_1^2 - (\sum X_1)^2)}$$

$$S_{sis}^2 = \frac{(\sum Y^2) - \left(\frac{(\sum Y)^2}{n} \right) - \left(\frac{(n \sum X_1 Y - (\sum X_1)(\sum Y))^2}{n (n \sum X_1^2 - (\sum X_1)^2)} \right)}{n - 2}$$

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi linier sederhana dapat digunakan untuk memprediksi pengaruh variabel fasilitas terhadap variabel kepuasan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari tabel 3. dapat disimpulkan bahwa jawaban yang bervariasi diberikan item 1, oleh 75 orang responden berkaitan tentang rumah sakit buka setiap waktu bila dibutuhkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, 38,7% menjawab sangat setuju, 57,3% menjawab setuju, 4% menjawab kurang setuju. Jadi, pasien menjawab setuju kalau rumah sakit buka setiap waktu bila dibutuhkan.

Jawaban yang bervariasi diberikan oleh item pertanyaan 2 dari 75 orang responden berkaitan tentang rumah sakit tetap memberikan pelayanan walaupun hari libur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, 16% menjawab sangat setuju, 78,7% menjawab setuju, 5,3% menjawab kurang setuju. Jadi, pasien menjawab setuju kalau rumah sakit tetap memberikan pelayanan di hari libur.

Jawaban yang bervariasi diberikan item pertanyaan 3, oleh 75 orang responden berkaitan tentang dokter mau berkunjung ke rumah pasien bila di butuhkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, 14,7 % menjawab sangat setuju, 78,7% menjawab setuju, 5,3% menjawab kurang setuju. Jadi, pasien menjawab setuju kalau dokter mau berkunjung ke rumah pasien bila di butuhkan.

Jawaban yang bervariasi diberikan oleh item pertanyaan 4 dari 75 orang responden berkaitan tentang dokter dengan cepat menangani pasien bila ada pasien yang memerlukan bantuan walaupun di rumah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, 16% menjawab sangat setuju, 77,3% menjawab setuju, 6,7% menjawab kurang setuju. Jadi, pasien menjawab setuju kalau dokter dengan cepat menangani pasien bila ada pasien yang memerlukan bantuan walaupun di rumah.

Jawaban yang bervariasi diberikan oleh item pertanyaan 6 dari 75 orang responden berkaitan tentang ruangan rumah sakit bersih dan nyaman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, 25,3% menjawab sangat setuju, 68% menjawab setuju, 6,7% menjawab kurang setuju. Jadi, pasien menjawab setuju kalau ruangan rumah sakit bersih dan nyaman.

Jawaban yang bervariasi diberikan oleh item pertanyaan 7 dari 75 orang responden berkaitan tentang ruang tunggu pasien bersih dan rapi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, 20% menjawab sangat setuju, 74,7 % menjawab setuju, 5,3% menjawab kurang setuju. Jadi, pasien menjawab setuju kalau ruang tunggu pasien bersih dan rapi.

Jawaban yang bervariasi diberikan oleh item pertanyaan 8 dari 75 orang responden berkaitan tentang alat pendingin ruangan cukup. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, 12% menjawab sangat setuju, 82,7% menjawab setuju, 5,3% menjawab kurang setuju. Jadi, pasien menjawab setuju kalau alat pendingin ruangan cukup.

Jawaban yang bervariasi diberikan oleh item pertanyaan 9 dari 75 orang responden berkaitan tentang peralatan medis yang tersedia di rumah sakit lengkap. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, 32% menjawab sangat setuju, 65,3% sangat setuju. Jadi, pasien menjawab setuju kalau peralatan medis yang tersedia di rumah sakit lengkap.

Jawaban yang bervariasi diberikan oleh item pertanyaan 10 dari 75 orang responden berkaitan tentang jumlah peralatan medis cukup. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, 33,3% menjawab sangat setuju, 61,3% setuju, 5,3% menjawab kurang setuju. Jadi, pasien menjawab setuju kalau jumlah peralatan medis cukup.

Jawaban yang bervariasi diberikan oleh item pertanyaan 11 dari 75 orang responden berkaitan tentang fasilitas yang ditawarkan kondisinya baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, 18,7% menjawab sangat setuju, 76% setuju, 5,3% menjawab kurang setuju. Jadi, pasien menjawab setuju kalau fasilitas yang ditawarkan kondisinya baik.

Tabel 3. Statistik Deskriptif Variabel Fasilitas

Item	SS		S		KS		TS		STS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	29	38,7	43	57,3	3	4	-	-	-	-	75	100
2	12	16	59	78,7	4	5,3	-	-	-	-	75	100
3	12	16	59	78,7	4	5,3	-	-	-	-	75	100
4	12	16	58	77,3	5	6,7	-	-	-	-	75	100
5	19	25,3	51	68	5	6,7	-	-	-	-	75	100
6	15	20	56	74,7	4	5,3	-	-	-	-	75	100
7	9	12	62	82,7	4	5,3	-	-	-	-	75	100
8	24	32	49	65,3	2	2,7	-	-	-	-	75	100
9	25	33,3	46	61,3	4	5,3	-	-	-	-	75	100
10	14	18,7	57	76	4	5,3	-	-	-	-	75	100

Pengujian Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

Hasil pengujian validitas instrumen penelitian dapat dilihat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation*. Suatu instrumen penelitian dikatakan valid, bila $> 0,3$ Dengan jumlah $n = 75$. Berikut ini hasil pengujian validitas instrumen variabel penelitian.

Dari tabel 4. pada kolom *Corrected Item-Total Correlation*, terlihat bahwa nilai koefisien korelasi dari setiap butir instrumen variabel fasilitas bernilai positif dan lebih besar dari 0,3. Ini membuktikan bahwa instrumen variabel fasilitas dinyatakan valid.

Tabel 4. Pengujian Validitas Instrumen Variabel Fasilitas

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
FASILITAS1	37,41	9,273	,424	,451	,867
FASILITAS2	37,65	9,067	,643	,575	,848
FASILITAS3	37,65	9,013	,664	,617	,846
FASILITAS4	37,67	9,036	,625	,522	,849
FASILITAS5	37,57	9,086	,508	,609	,859
FASILITAS6	37,61	9,213	,535	,500	,856
FASILITAS7	37,69	8,864	,807	,821	,837
FASILITAS8	37,47	9,252	,482	,449	,861
FASILITAS9	37,48	9,172	,454	,600	,864
FASILITAS10	37,63	8,643	,772	,797	,837

Hasil pengujian reliabilitas instrumen penelitian dapat dilihat pada kolom *Cronbach's Alpha Based On Standardized Items*. Pengujian reliabilitas pada instrumen penelitian yang kuesionernya memiliki alternatif jawaban lebih dari dua digunakan uji *Cronbach Alpha* dan instrumen penelitian dikatakan reliabel jika nilainya diatas 0,7.

Dari tabel 5. pada kolom *Cronbach's Alpha Based On Standardized Items* dapat dilihat bahwa, hasil perhitungan reliabilitas instrumen variabel fasilitas menunjukkan nilai koefisien korelasi 0,873 lebih besar dari 0,7 (batas reliabilitas). Ini membuktikan bahwa instrumen variabel fasilitas reliabel.

Tabel 5. Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen Variabel Fasilitas

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,865	,873	10

Hasil Pengujian Asumsi Klasik

1. Hasil Pengujian Autokorelasi

Hasil pengujian autokorelasi pada model

regresi pengaruh variabel fasilitas terhadap variabel kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6. Hasil Pengujian Autokorelasi, Pengujian Nilai Koefisien Korelasi Dan Determinasi Pengaruh Variabel Fasilitas Terhadap Variabel Kepuasan Pasien

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,597 ^a	,357	,348	2,991	2,017

a. Predictors: (Constant), FASILITAS

b. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN

Sumber: Data Diolah

Dari Tabel 6. dapat dilihat pada kolom *Durbin-Watson* nilai DW_{hitung} sebesar 2,017. Selanjutnya dilihat dari Tabel *Durbin Watson* berdasarkan $k = 1$ dan $n = 75$ maka diperoleh $d_l = 1,598$ dan $d_u = 1,652$. Ada tidaknya autokorelasi dapat dilihat dengan ketentuan $2 < DW < 4 - d_u$ (tidak terjadi autokorelasi). Hasil perhitungan menunjukkan nilai $DW : 2 < 2,017 < 2,348$. Jadi dapat disimpulkan pada model

regresi pengaruh variabel fasilitas terhadap variabel kepuasan pasien tidak terjadi autokorelasi.

2. Hasil Pengujian Multikolinieritas

Hasil pengujian multikolinieritas pada model regresi pengaruh variabel fasilitas terhadap variabel kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel 7.

Tabel 7. Hasil Pengujian Multikolinieritas, Pengujian Signifikansi Hipotesis Pertama Dan Regresi Pengaruh Variabel Fasilitas Terhadap Variabel Kepuasan Pasien

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
(Constant)	13,981	4,387		3,187	,002		
FASILITAS	,666	,105	,597	6,364	,000	1,000	1,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN

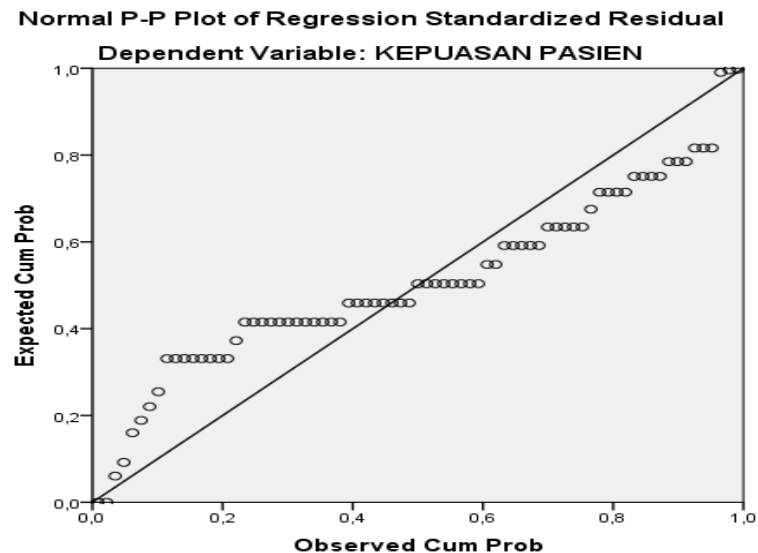
Sumber : Data Diolah

Dari tabel 7. pada kolom *Collinearity Statistics* dapat dilihat nilai VIF sebesar 1 dan nilai *Tolerance Value* sebesar 1. Berdasarkan ketentuan jika $VIF < 10$ dan *Tolerance Value* $> 0,1$ maka dapat disimpulkan bahwa, pada model regresi pengaruh fasilitas terhadap

variabel kepuasan pasien tidak terjadi multikolinieritas.

3. Pengujian Normalitas Data

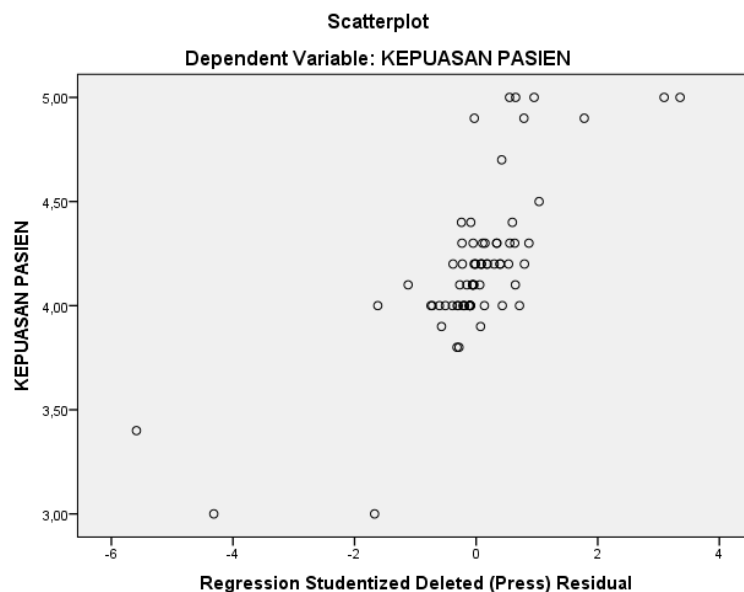
Hasil pengujian normalitas data pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Hasil Pengujian Normalitas Data Pengaruh Variabel Fasilitas Terhadap Variabel Kepuasan Pasien

4. Hasil Pengujian Heteroskedastisitas
Hasil pengujian heteroskedastisitas pada model regresi pengaruh variabel fasilitas

terhadap variabel kepuasan pasien dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 2. Hasil Pengujian Heteroskedastisitas Pengaruh Variabel Fasilitas Terhadap Variabel Kepuasan Pasien

5. Hasil Pengujian Hipotesis

Dalam penelitian ini, pengujian hipotesis menggunakan korelasi *product moment*. Untuk mempercepat dan mempermudah pengujian hipotesis maka dipergunakan program SPSS 19.0.

- a) Untuk mengetahui hubungan variabel fasilitas dengan variabel kepuasan pasien digunakan rumus korelasi *product moment*. Hasilnya dapat dilihat pada Tabel 6. pada kolom R, di mana hubungan variabel fasilitas dengan variabel kepuasan pasien,

yang ditunjukkan dengan besarnya koefisien korelasi (r) yaitu: $r_{hitung} = 0,597$. Berdasarkan tabel interpretasi nilai r , hubungan variabel fasilitas dengan variabel kepuasan pelanggan adalah positif dan cukup tinggi.

- b) Untuk menguji signifikan atau tidaknya pengaruh variabel fasilitas terhadap variabel kepuasan pasien dapat digunakan rumus uji signifikansi koefisien korelasi (uji t). Hasilnya dapat dilihat pada Tabel 7. di mana nilai $t_{hitung} = 6,364$, sedangkan nilai t

tabel = $t(\alpha; n-2)$, n = jumlah sampel, maka t tabel = $t(0,05; 73) = 2,000$. Dengan demikian, $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,364 > 2,000$) yang artinya tolak H_0 terima H_a . Jadi dapat disimpulkan

bahwa, hipotesis yang menyatakan ada pengaruh variabel fasilitas terhadap variabel kepuasan pasien telah teruji. Hal ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 3. Uji Signifikansi Koefisien Korelasi Variabel Fasilitas Dengan Uji Dua Pihak (Two Tails Test)

- c) Untuk mengetahui seberapa besar persentase pengaruh variabel fasilitas terhadap variabel kepuasan pasien digunakan koefisien determinasi. Hasilnya yang dapat dilihat dalam Tabel 6. pada kolom R^2 (R²) yaitu 0,357 atau 35,70%. Sedangkan sisanya 0,643 atau 64,30 % dipengaruhi oleh faktor lain.
- d) Untuk memprediksi seberapa besar pengaruh variabel fasilitas terhadap variabel kepuasan pasien digunakan persamaan regresi linier sederhana. Hasilnya dapat dilihat pada Tabel 7. di mana besarnya konstanta $a = 13,981$ dan $b = 0,666$. Dari besarnya nilai a dan b tersebut dapat disusun persamaan regresi

linier sederhana antara X_1 dan Y , yaitu:

$$Y = a + b X \rightarrow Y = 13,981 + 0,666 X_1$$

Dari persamaan regresi linier sederhana di atas, dapat diprediksi berapa besar pengaruh variabel fasilitas terhadap variabel kepuasan pasien. Jadi, apabila variabel fasilitas meningkat 1 satuan maka akan meningkatkan variabel kepuasan pelanggan sebesar 0,666 atau 66,60 %.

- e) Untuk menguji signifikansi model regresi linier sederhana di dalam memprediksi pengaruh variabel fasilitas terhadap variabel kepuasan pasien digunakan rumus uji signifikansi model regresi linier (Uji F). Hasilnya dapat dilihat pada tabel 8.

Tabel 8. Tabel Rangkuman Analisis Regresi Dengan Persamaan Garis
 $Y = 13,981 + 0,666 X_1$

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3,623	1	3,623	40,502	,000 ^b
	Residual	6,531	73	,089		
	Total	10,154	74			

a. Dependent Variable: KEPUASAN PASIEN

b. Predictors: (Constant), FASILITAS

Sumber : Data Diolah

Dari hasil perhitungan, terlihat bahwa $F_{hitung} = 40,502$. Sedangkan nilai $F_{tabel} = F(\alpha; 1, n-2)$, n = jumlah sampel, maka $F_{tabel} = F(0,05) (1, 73) = 4,000$. Jika, $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($40,502 > 4,000$). Disimpulkan bahwa, model regresi linier sederhana pengaruh variabel fasilitas terhadap variabel kepuasan pasien signifikan dan memiliki kebermaknaan.

KESIMPULAN

Dari Hasil dan pembahasan pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien dapat diambil kesimpulan bahwa $r_{hitung} = 0,597$. Menunjukkan bahwa hubungan variabel fasilitas dengan variabel kepuasan pasien

adalah positif dan cukup tinggi. Sedangkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,364 > 2,000$) yang artinya tolak H_0 terima H_a . Menunjukkan bahwa, hipotesis yang menyatakan ada pengaruh variabel fasilitas terhadap variabel kepuasan pasien telah teruji. R^2 (R²) = 0,357, menunjukkan bahwa persentase pengaruh variabel fasilitas (X_1) terhadap variabel kepuasan pasien (Y) sebesar 35,70 %. Sedangkan sisanya 0,643 atau 64,30 % dipengaruhi oleh faktor lain.

Persamaan regresi sederhana: $Y = 13,981 + 0,666 X_1$. Dapat diprediksi berapa besar pengaruh variabel fasilitas (X_1) terhadap variabel kepuasan pasien (Y). Apabila variabel fasilitas (X_1) meningkat 1 satuan maka akan meningkatkan variabel kepuasan pasien (Y) sebesar 0,666 atau 66,60 %. $F_{hitung} > F_{tabel}$

(40,502 > 4,000). Menunjukkan bahwa, model regresi linier sederhana pengaruh variabel fasilitas (X_1) terhadap variabel kepuasan pasien (Y) signifikan dan memiliki kebermanaknaan.

SARAN

Melalui hasil penelitian ini, dapat dijadikan sebagai tambahan cakrawala berfikir khususnya yang berkaitan dengan fasilitas serta kepuasan pasien sehingga dapat diaplikasikan dalam aktivitas pekerjaan. Melihat begitu besarnya pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien sebaiknya rumah sakit senantiasa melakukan pengawasan agar fasilitas yang sudah ada lebih ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2007). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, Jakarta: Rineka cipta.
- Aji, W., K. (2011). *Analisis Pengaruh kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien*, Skripsi.
- Buttle, F. (2007). *Customer Relation Ship management*, Malang: Bayu Media.
- Daryanto & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen Dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media.
- Husein, U. (2011). *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Jonathan, S. (2013). *Jurus Ampuh SPSS Untuk Riset Skripsi*, Jakarta: Kompas Gramedia.
- Kotler, P. & Killer, K. (2009). *Manajemen Pemasaran, Edisi 13 Jilid.1*, Jakarta: Erlangga.
- Mukhlis, A. & Ernawati, N. (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien Pada RS PKU Muhammadiyah Gubug Semarang*, Jurnal.
- Sabarguna, B., S. (2008). *Manajemen Kinerja Pelayanan Rumah Sakit*, Jakarta: Sagung Seto.
- Sastrianegara, M., F. (2014). *Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Jakarta: Salemba Medika.
- Siregar, S. (2014). *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*, bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, A. (2007). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, Jakarta: Rineka cipta.
- Supriyanto, Y. (2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Kariadi Semarang*, Skripsi.
- Tim Antara Publishing, 2014, *Himpunan Peraturan BPJS Kesehatan*, Jakarta: Antara
- Wahyuni, et all. (2015). *Pengendalian Kualitas*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Zulkarnain. (2014). *Entrepreneurial Marketing Teori & Implementasi*, Yogyakarta: Graha Ilmu.